# CAP 2ème année Services Hôteliers

Tous les "SAVOIRS ASSOCIÉS" réunis en 2 LIVRES! Technologie des Services Hôteliers

Technologie de Restaurant





L'Entreprise et son Environnement





Directeur de collection : Jean-François Augez-Sartral

## Services Hôteliers

Technologie des Services Hôteliers Technologie de Restaurant L'Entreprise et son Environnement

Version élève

Par Jean-François Augez-Sartral Christiane Balanger



## Avant-propos

À l'écoute des apprenants et du temps présent, l'utilisation du multimédia et sa pertinence nous interpellent. Elle nous pousse à inventer, à expérimenter de nouveaux outils pédagogiques.

Au fil des années, notre raisonnement et notre travail nous ont conduits à créer des supports de cours adaptés à notre auditoire. Afin de faciliter la compréhension des cours, ceux-ci sont illustrés de schémas simples et de photos issues du milieu professionnel.

Ce livre est composé de trois domaines :

#### La technologie des services hôteliers

L'apprenant étudie les bases des métiers liés aux services hôteliers. Alliées à l'expérience acquise en entreprise, ces connaissances lui permettront d'évoluer positivement dans un domaine riche en offres d'emplois.

#### • La technologie de restaurant

Le jeune complète ses acquis en abordant des connaissances indispensables dans un établissement offrant des prestations de restauration : service de repas, encaissements, législation des boissons, etc.

#### • L'environnement de l'entreprise. La législation du travail

Pour mieux comprendre l'environnement légal dans lequel il va travailler, l'élève étudie aussi le fonctionnement d'une entreprise et les bases de la législation du travail.

Chaque fiche de cours expose un objectif pédagogique formulé de façon claire, univoque et précise :

<ul> <li>Ces objectifs de formation sont-ils cohérents avec le public concerné?</li> </ul>	OUI
• Figurent-ils parmi les objectifs institutionnels définis dans le référentiel ?	OUI
• Sont-ils transférables dans le milieu professionnel ?	OUI
• Apportent ils un savoir complémentaire et indispensable à l'apprenant ?	OUI

La collection **ALTERNANCE** encourage les apprenants à participer aux cours de manière interactive :

- **OPTIMISATION DU TEMPS**: Chaque livre est proposé en deux versions: une version «élève» complétée en cours et une version «professeur». L'objectif est de laisser à l'enseignant le temps d'expliquer l'essentiel d'un concept. L'élève a le temps de retranscrire les phrases et mots importants à retenir: la finalité consiste à assimiler le sens des concepts abordés et leur utilité en milieu professionnel.
- ADAPTATION : L'enseignant est libre d'adapter le vocabulaire et les définitions à sa personnalité et à celle des personnes auxquelles il s'adresse.
- PARTICIPATION : Les fiches ont toutes été utilisées concrètement auprès d'élèves : elles sont conçues pour favoriser la participation de l'auditoire pendant le cours.
- ÉVALUATION : Après le cours, l'utilisateur est encouragé à évaluer ses connaissances en dehors du centre de formation, seul ou accompagné par son entourage familial ou professionnel.

À cet effet, des tests lui sont proposés à la fin de chaque chapitre. Ceux-ci contiennent notamment des questions issues d'épreuves récentes de CAP. Cela, dans le but de familiariser le futur candidat aux épreuves. Les réponses à ces tests n'apparaissent pas dans la version «professeur»; néanmoins, elles sont contenues dans les cours qui les précédent.

Les auteurs

Photo couverture chapitre Technologie des Services Hôteliers © Alexandre Zveiger - fotolia.com

© Editions BPI 2014 - ISBN: 9782857085522

Tous droits de traduction, d'adaptation et de reproduction par tous procédés réservés pour tous pays. « Le code de la propriété intellectuelle et artistique n'autorisant, aux termes des alinéas 2 et 3 de l'article L.122.5, d'une part, que les « copies ou reproductions strictement réservées à l'usage privé du copiste et non destinées à une utilisation collective » et, d'autre part, que les analyses et les courtes citations dans un but d'exemple et d'illustration, « toute représentation ou reproduction intégrale, ou partielle, faite sans le consentement de l'auteur ou de ses ayants droit ou ayants cause, est illicite » (alinéa 1er de l'article L.122-4). « Cette représentation ou reproduction, par quelque procédé que ce soit, constituerait donc une contrefaçon sanctionnée par les articles 425 et suivants du Code pénal. »

#### Technologie des Services Hôteliers

Services moteners		
Chapitre 1 : Le personnel hôtelier Énumérer le personnel de réception 1 Énumérer le personnel de réception 2 Énumérer le personnel de conciergerie Énumérer le personnel administratif Test de connaissances	Pag Pag Pag	e 7 e 8 e 9
Chapitre 2 : Le contrôle des chambres Être capable de réaliser le contrôle d'une chambre 1 Être capable de réaliser le contrôle d'une chambre 2 Être capable de réaliser l'autocontrôle de son travail	Page	12
Informer la réception de l'état des chambres : la fiche de liaison	Page Page Page	14 15 16
Chapitre 3 : L'arrivée du client Citer les objectifs du fichier cardex Citer les informations contenues sur une fiche cardex		
sur une fiche cardex  Expliquer le rôle de la carte d'accueil  Connaître la fiche de police et les statistiques INSEE  Test de connaissances		
Chapitre 4 : Les clients et les types de séjour Citer des types de clientèle d'un hôtel Citer des types de séjour à l'hôtel Citer les étapes d'un séminaire Citer les arrangements hôteliers Test de connaissances.	Page Page Page	23 24 25
Chapitre 5 : Le délogement  Définir le délogement  Citer les étapes d'un délogement 1  Citer les étapes d'un délogement 2  Mettre à jour la fiche de liaison  Test de connaissances	Page Page Page	28 29 30
Chapitre 6 : Les réparations et objets trouvés Citer les étapes d'une réparation aux étages 1 Citer les étapes d'une réparation aux étages 2 Savoir que faire d'un objet trouvé 1 Savoir que faire d'un objet trouvé 2 Test de connaissances	Page Page Page	33 34 35
Chapitre 7 : Le séjour du client Être capable de prendre un message	Page Page Page Page	39 40 41 42
Chapitre 8 : L'affichage Citer les informations obligatoires liées à la tarification	Page Page Page Page Page	46 47 48 49 50
d'accueil Test de connaissances		

Chapitre 9 : Les hébergements homologués Comprendre ce qu'est une homologation	. Page . Page . Page . Page . Page	54 55 56 57 58
Chapitre 10 : Les hébergements non homolog	gués	
& les guides privés Citer les hébergements non homologués Citer et utiliser les guides hôteliers privés 1 Citer et utiliser les guides hôteliers privés 2 Test de connaissances	. Page . Page	61 62
Chapitre 11 : Les formes d'exploitation		
Comprendre ce qu'est un exploitant indépendant Comprendre ce qu'est une chaîne volontaire Comprendre ce qu'est une chaîne intégrée Citer des chaînes volontaires et intégrées Comprendre ce qu'est la franchise Comprendre ce qu'est la franchise avec contrat de gestion Test de connaissances	. Page . Page . Page . Page	66 67 68 69
Chanitra 12 . La démarcha qualité		
Chapitre 12 : La démarche qualité Citer les problèmes détectés par les clients dans la chambre	. Page	72
les clients	. Page	73
dans la salle de bain	Page Page	74 75
qualité	. Page . Page	76 77
Chapitre 13 : La gestion de l'entreprise Définir le chiffre d'affaires d'un hôtel Définir les charges et les recettes d'un hôtel Définir le résultat d'un hôtel Citer les éléments d'un prix de vente Connaître l'utilité d'une fiche de stock Citer les éléments d'une fiche de stock en quantité Test de connaissances	. Page . Page . Page . Page	79 80 81 82
Technologie		
de Restaurant		
Chanitre 1 · Le nersonnel de restauration		

Chapitre 1 : Le personnel de restauration	
Citer les membres de l'encadrement	Page 86
Citer le personnel de service 1	Page 87
Citer le personnel de service 2	Page 88
Citer le personnel annexe d'un restaurant	
Citer le personnel de cuisine	Page 90
Compléter l'organigramme d'une brigade	
complète de restaurant	
Test de connaissances	Page 92
Chapitre 2 : Les locaux d'un restaurant Citer les locaux destinés aux clients Citer les locaux destinés au service Citer les locaux destinés au stockage Citer les locaux destinés au nettoyage et à l'entretien	Page 94 Page 95
Situer les locaux d'un restaurant et	
repérer les circuits	Page 97
Test de connaissances	. Page 98
Chapitre 3 : La restauration aux étages Citer les étapes du service des petits déjeuners	

Citer les étapes du service des petits déjeuners		Connaître les particularités de la convention	
en chambre 2	Page 100	collective HCR 2	
Décrire l'organisation du service de	D 101	Test de connaissances	Page 143
restauration en chambre 1	Page 101	01 15 5 1 191 11 1 1 1 1	
Décrire l'organisation du service de	D 100	Chapitre 5 : Les conditions et la durée du tr	ravail
restauration en chambre 2		Connaître la durée du temps de travail	
Décrire l'organisation du service du minibar		dans l'hôtellerie	Page 144
Test de connaissances	Page 104	Connaître la réglementation des heures	
		supplémentaires	Page 145
Chapitre 4 : Les modes de paiement.1		Connaître les particularités des conditions	
Citer les modes de paiement :		de travail dans l'hôtellerie 1	Page 146
- le transfert sur la facture «hôtel»	Page 106	Connaître les particularités des conditions	
- le chèque bancaire	Page 107	de travail dans l'hôtellerie 2	Page 147
- les espèces et les devises		Connaître les particularités des conditions	
- le chèque de voyage	Page 109	de travail dans l'hôtellerie 3	Page 148
Test de connaissances	Page 110	Connaître les particularités des conditions	
		de travail dans l'hôtellerie 4	Page 149
Chapitre 5 : Les modes de paiement.2		Connaître les éléments essentiels	
Connaître les modes de paiement :		du règlement intérieur 1	Page 150
- les cartes de paiement		Connaître les éléments essentiels	
- les titres de restauration	Page 112	du règlement intérieur 2 Test de connaissances	Page 151
- le chèque vacances	Page 113	Test de connaissances	Page 152
Test de connaissances	Page 114		_
	_	Chapitre 6 : La conclusion d'un contrat de t	ravail
Chapitre 6 : La vente de boissons et de taba	ас	Définir les conditions nécessaires à	
Citer l'affichage obligatoire dans		la signature d'un contrat de travail 1	Page 154
les débits de boissons	Page 116	Définir les conditions nécessaires à	. 0 .
Citer les groupes de boissons	Page 117	la signature d'un contrat de travail 2	Page 155
Citer les types de licences de vente de boissons		Définir la période d'essai d'un contrat de travail.	Page 156
Connaître la réglementation sur le tabac	J	Évaluer la durée de la période d'essai	
en milieu professionnel	Page 119	en fonction du type de contrat	Page 157
Test de connaissances	Page 120	Test de connaissances	Page 158
			. 0
		Chapitre 7 : Les différents contrats de trava	ail
L'Entreprise et		Citer les particularités d'un Contrat	
-		à Durée Indéterminée 1	Page 159
son Environnement		Citer les particularités d'un Contrat	480 -00
		à Durée Indéterminée 2	Page 160
Chapitre 1 : Les formes juridiques		Citer les particularités d'un Contrat	
de l'entreprise privée		à Durée Déterminée 1	Page 161
Connaître les particularités des		Citer les particularités d'un Contrat	480 -0-
entreprises individuelles 1	Dogg 122	à Durée Déterminée 2	Page 162
	rage 122	Citer les particularités d'un Contrat Saisonnier 1	
Connaître les particularités des entreprises individuelles 2	Dogg 102	Citer les particularités d'un Contrat Saisonnier 2	
Compostus las différentes formas	Page 123	Citer les particularités d'un Contrat pour Extras.	Page 165
Connaître les différentes formes	Dawa 104	Citer les particularités d'un Contrat	ugc 100
de sociétés 1	Page 124	à Temps Partiel	Page 166
Connaître les différentes formes	D 105	Citer les particularités d'un Contrat Intérim	
de sociétés 2 Test de connaissances	Page 125	Compléter le registre du personnel	
lest de connaissances	Page 126	Test de connaissances	rage 100
		lest de collidissances	rage 109
Chapitre 2 : Le commerçant et son statut		Chapitre 8 : La rémunération et la protection	n doc
Connaître les conditions pour	D 100	risques sociaux	ni ues
être commerçant 1	Page 128		
Connaître les conditions pour	D 100	Observer un bulletin de paye et en repérer les	Dago 171
être commerçant 2	Page 129	éléments	
Connaître les formalités pour créer		Connaître les éléments composant le salaire 1	
une entreprise 1	Page 130	Connaître les éléments composant le salaire 2	
Connaître les formalités pour créer	5 101	Connaître les éléments composant le salaire 3	
une entreprise 2	Page 131	Connaître les éléments composant le salaire 4	Page 175
Connaître les obligations comptables		Connaître le rôle des différents organismes	D 170
du commerçant	Page 132	de protection sociale	
Test de connaissances	Page 133	Test de connaissances	Page 1//
Chapitre 3 : Les acteurs de la vie économiq		Chapitre 9 : Les représentants du personne	
Connaître les différents agents économiques 1		Connaître le rôle des syndicats	Page 1/9
Connaître les différents agents économiques 2		Connaître le rôle des délégués du personnel	
Définir l'image de marque de l'entreprise	Page 136	et des délégués syndicaux	
Test de connaissances		Connaître le rôle du Comité d'Entreprise	
		Connaître le rôle du C.H.S.C.T.	Page 182
T ( -1 - 1 - 1 - 1 - 1	• 7	Test de connaissances	Page 183
Législation du trava	nii -		
Chapitre 4 : La convention collective			
Comprendre l'utilité d'une convention collective	Page 140	Correspondance entre les deux livres	
Connaître les particularités de la convention		et le référentiell	Page 184
collective HCR 1	Page 141		

## Technologie des Services Hôteliers





Objectif

#### Énumérer le PERSONNEL de réception • 1

Nom du poste occupé: Anglais: Supérieur hiérarchique : Anglais:

et

#### Activités et tâches réalisées :

Ce poste concerne les établissements internationaux, de grande capacité, c'est à dire de plus d'une centaine de chambres.

- Organisation du service des étages avec la
- Organisation des services d'accueil avec le le

■ Gestion de l'hôtel avec le : budgets

prévisionnels, contrôle des coûts, etc.



(Dessins Altus)

#### Nom du poste occupé : Anglais:

#### Supérieur hiérarchique :

#### Activités et tâches réalisées :

Responsable de la bonne marche de la réception :

- Manager son équipe : emploi du temps, contrôle des temps de travail, répartition des tâches.
- Optimiser la rentabilité de l'hôtel : remplissage des chambres, contrôle des coûts.
- Assurer les relations avec les partenaires : offices du tourisme, agences de voyages, etc.
- Rechercher la satisfaction et le bien-être de la clientèle : accueil, informations.



(Dessins JFAS)

#### Anglais: Nom du poste occupé :

#### Supérieur hiérarchique :

#### Activités et tâches réalisées :

- Gérer les réservations : prise, enregistrement, suivi, modifications et annulations.
- Rechercher de nouveaux clients : voix agréable au téléphone, bon(ne) commercial(e), aimable et souriant(e).



(Dessins JFAS)



#### Énumérer le PERSONNEL de réception • 2

Objectif





(Dessins JFAS)

Nom du poste occupé :

Anglais:

#### Supérieur hiérarchique :

#### Journée type d'un(e) réceptionniste :

Service du matin : 07:00 à 15:00 (exemple d'horaire)

- Prendre connaissance de la situation de l'hôtel :
  - état et nombre de chambres à nettoyer,
  - nombre de départs / arrivées / recouches
- Préparer les listings : arrivées / départs / recouches / VIP, notamment pour le personnel d'étages.
- Encaisser les départs
- Vérifier les arrivées du jour.
- Réaliser le travail administratif : factures impayées, commissions aux agences de
- Informer les clients : comptoir, téléphone (standardiste), mails, etc.
- Assurer l'information de tous les services de l'hôtel : étages, restaurant, cuisines, conciergerie, direction, etc.
- Accueillir les clients en arrivée

Service de l'après-midi : 14:30 à 21:30 (exemple d'horaire)

Tâches communes

aux deux services

- Accueillir les arrivées tardives
- Vérifier les réservations, notamment celles du lendemain.

Nom du poste occupé :

Anglais:

#### Supérieur hiérarchique :

#### Activités et tâches réalisées :

- Assurer les arrivées tardives (late check-in) et les encaissements des départs matinaux (early check-out).
- Contrôler et sécuriser les encaissements des services de restaurations (restaurants, bars).
- Contrôler les réservations et les factures-clients prévues pour le lendemain.
- Compléter la feuille de situation (statistiques).
- Cloturer le logiciel hôtelier pour la journée et le mettre à jour pour le lendemain.
- Contrôler les entrées et sorties des personnes pendant la nuit. Assurer la sécurité des clients et des installations. Quand le night auditor est de repos, le service de nuit est assuré par un réceptionniste qui travaille sur 3 jours **>>**.

et 2 nuits : un «



Objectif

#### Énumérer le PERSONNEL de conciergerie

Nom du poste occupé :	Anglais:
Supérieur hiérarchique :	
On le surnomme «	» car le revers de son veston porte en général un symbole
représentant deux clés de	ouleur dorée qui s'entrecroisent.

#### Activités et tâches réalisées :

Employé dans les grands hôtels\*\*\*\*
internationaux, le concierge doit :

- Assurer le bien-être de la clientèle.
- Manager son équipe : emploi du temps, contrôle des temps de travail, répartition des tâches.
- Accueillir les clients.
- Informer les clients.
- Rendre service aux clients : spectacles, restaurants, taxis, avions, trains, locations de voiture, gestion du courrier.
- Recevoir, distribuer et surveiller les clefs des chambres.
- Surveiller les entrées et sorties des personnes dans l'hôtel.
- Recevoir, gérer et sécuriser les bagages des clients.



#### L'équipe de la conciergerie

Poste	En anglais :	Activités et tâches réalisées :	
		Il accueille le client à sa voiture qu'il va garer dans le garage de	
		l'hôtel. Si le client le lui demande, il peut la nettoyer ou l'emmener	
		chez un garagiste pour l'entretien courant.	
		Il accueille le client en lui ouvrant les portes de l'hôtel et en transpotant ses bagages de sa voiture à la .	r-
		Quand le client s'est fait connaître auprès du qui	
		lui a attribué un numéro de chambre, le remet la clé d	le
		la chambre au . Il accompagne le client vers sa chamb	re
		en portant ses bagages. En chemin, il peut vanter les différents ser-	
		vices de l'hôtel pour encourager celui-ci à les utiliser.	
		Il porte les messages au client et fait des petites courses pour lui : acheter des fleurs, du tabac, un journal, aller chercher un billet, etc.	•

Polyvalents, les employés de la conciergerie peuvent endosser chacune de ces fonctions selon les besoins des clients.



#### Énumérer le PERSONNEL ADMINISTRATIF

Objectif

Nom du poste occupé : Anglais :

#### Supérieur hiérarchique :

#### Activités et tâches réalisées :

Il s'occupe de la gestion du personnel dans un établissement de grande taille :

- Rédiger les profils et les fiches de poste.
- Recruter le personnel en sélectionnant les meilleurs candidats pour les postes vacants : étude des curriculum vitae et organisation d'entretiens d'embauche.
- Gérer le paiement des salaires : fiches de paie, heures supplémentaires, respect de la réglementation, RTT, etc.



(Dessins JFAS)

#### Nom du poste occupé:

#### Supérieur hiérarchique :

#### Activités et tâches réalisées :

- Élaborer une stratégie commerciale avec le directeur général, le directeur d'hébergement et le directeur de la restauration.
- Démarcher des personnes supposées faire venir de nouveaux clients vers l'établissement : chefs d'entreprise, agents de voyages, voyagistes, etc.
- Vendre les prestations de l'hôtel : nuitées, restaurant, séminaires, banquets.



Nom du poste occupé:

#### Anglais:

Anglais:

#### Supérieur hiérarchique :

#### Activités et tâches réalisées :

- Centraliser les encaissements réalisés par tous les services de l'hôtel (hôtels, restaurants, bars, etc.).
- Contrôler les encaissements, les reçus et autres factures.
- Contrôler régulièrement les stocks de marchandises pour s'assurer qu'il n'y a pas de coulage dans l'établissement.
- Administrer les factures en attentes d'être payées.



#### Qu'est-ce que le COULAGE ?



#### **Tester vos connaissances!**

Une petite a un Chef de réception. De les différencier.		_		irecteur d'Hébergement et tableau ci-dessous pour
Directeur d'hébergement				
Chef de réception				
1 - Quel est son autre dé 2 - Citer 4 de ses fonction	ons			
3 •				
3 Compléter o	ce tableau concerna	nt l'équipe de conci	iergerie :	
Poste	En anglais		Activités et tâches r	éalisées :
4 Citer quatre	tâches réalisées sp	écifiquement par le	Night-Auditor ?	
5 Traduire les	termes professionne	els suivants en angl	lais ou dans la langu	ne de votre choix :
Lit pour une personne			Oreiller	
Grand lit pour deux per	rsonnes		Drap	
Lits jumeaux			Couverture	
Chambres communicat	ntes		Dessus de lit	



## Être capable de réaliser le CONTRÔLE d'une chambre • 1

#### Comment contrôler efficacement une chambre ?

## Exemple de procédure de contrôle d'une chambre À l'extérieur de la chambre À l'intérieur de la chambre Contrôle de la chambre Contrôle de la salle de bain En sortant de la chambre



Objectif

### Être capable de réaliser le CONTRÔLE d'une chambre • 2

Selon l'organisation de chaque établissement, la gouvernante vérifie la totalité ou certaines chambres nettoyées par les femmes de chambre. Cela, même si la méthode de est instaurée. Pour ce faire, elle se munit d'une **FICHE DE CONTRÔLE** détaillée, pour chacune des chambres qu'elle va visiter. Une fois dans la chambre, elle en fait le tour et la vérifie attentivement.



FICH	E DE	CONTI	RÔLE DES CHAN	IBRES - HÔTEL AU BON AC	CUEIL		
Chambre n°	Dat	e:		Femme de chambre	:		
CHAMBRE	Conf Oui	orme Non	Observations	SALLE DE BAINS	Conf Oui	orme Non	Observations
Seuil de porte - poignée				Odeurs			
Consignes incendie				Lavabo (dessus, dessous)			
Tarifs de l'établissement				Bonde de lavabo			
Odeurs				Robinetterie			
Peinture (murs, plafond)				Tablette, miroir, néon			
Tableaux, gravures				Baignoire, douche, robinetterie			
Prises de courant, radiateurs				Carrelage, joints			
Télévision, télécommande				WC, abattant, lunette, dessous			
Téléphone, notice				Papier WC, recharge			
Rebords des fenêtres, vitres				Poubelles			
Voilages, rideaux				Plinthes			
Bureau, table				Bouche d'aération			
Plafonnier, lampes, spots				Rideau, paroi de douche			
Placard, penderie, porte-bagages				Arrivée d'eau chaude			
Cintres				Bonde de baignoire, douche			
Sol de la chambre, dessous de lit				Qualité du linge			
Plinthes				Produits d'accueil			
Lit au carré, alèse				Verres enveloppés			
Produits d'accueil				Autres			
Plateau courtoisie							
Autres							



### Être capable de réaliser l'AUTOCONTRÔLE de son travail

Objectif

Certains établissements ont mis en place une démarche d'**AUTOCONTRÔLE DES CHAMBRES** par les femmes de chambres. Grâce à une bonne formation, c'est un excellent moyen pour :

#### Après avoir entretenu 5 chambres, JE RÉALISE MON AUTOCONTRÔLE :

il me permet de corriger moi-même d'éventuels détails.

Je remplis la fiche ci-dessous et l'archive dans un classeur.

La gouvernante contrôle ensuite
quelques chambres, au hasard.



#### Fiche d'autocontrôle - Hôtel Au Bon Accueil

									••••																					
Employé(e):	10	01	1	02	10	03	1	04	10	05	2	01	20	)2	20	03	20	04	20	)5	20	)1	20	)2	20	03	20	4	20	15
Date :	oui	non	oui	non	oui	non	oui	non	oui	non	oui	non	oui	non	oui	non	oui	non	oui	non	oui	non	oui	non	oui	non	oui	non	oui	nor
SALLE DE BAIN																														
Sanitaires propres																														
WC propres																														
Miroirs propres																														
Produits d'accueil disposés																														
Odeur agréable																														
CHAMBRE																														
Lit(s) bien fait(s)																														
Rideaux propres																														
Moquettes propres																														
Meubles sans poussière																														
Miroirs propres																														
Odeur agréable																														
Produits d'accueil disposés																														
Plateau courtoisie OK																														
TV téléphone telécommande																														

Lorsque son AUTOCONTRÔLE est réalisé, la femme de chambre avertit la

. Éventuellement,

celle-ci contrôle la chambre à son tour. Si tout va bien elle informe ses

que la

chambre est prête pour l'arrivée du prochain client.



## Objectif Informer la réception de l'état des chambres : la FICHE DE LIAISON



#### Pour informer la gouvernante et

la réception de l'état des chambres (prêtes ou non faites), je remplis régulièrement une fiche de liaison. Selon l'établissement, la réception ou la gouvernante me donne cette fiche le matin, dès ma prise de service. Elle permet de faire le point ponctuellement et de mettre à jour l'état des chambres à la réception.

À 10 heures 45, toutes les chambres sont nettoyées à l'exception de la 105 et de la 205 car les clients sont toujours dedans. La chambre 302 est bloquée.

Compléter la fiche de liaison ci-dessous.

#### Fiche de liaison Réception / Étages

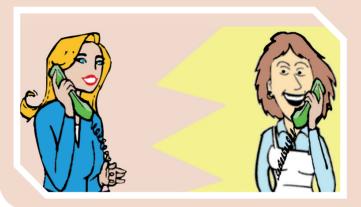
				Jo	ournée d	u									
	État des	chambre	s à 07:30	0	É	tat des c Fin de r		Service couverture							
N°	Recouche	Départ	Non louée	Sorti	Prête	Non faîte	Bloquée	Obs.	Nb pers	Recouche	Arrivée	VIP			
101		Х		Х											
102	X														
103	X														
104		Х		Х											
105	X														
201	Х														
202	^		Х												
203	Х		Α												
204		X													
205	Х														
301	X														
302			Х												
303	Х			Х											
304	Х														
305		Х													



#### Informer la réception de l'état des chambres

Objectif

Pour informer la réception de l'état des chambres plusieurs solutions existent. Elles sont utilisées en fonction de l'organisation de l'établissement :



Après avoir nettoyé les chambres ou après avoir effectué son autocontrôle,



Après avoir contrôlé les chambres,



En fin de matinée, voire même régulièrement,



Dans certains établissements où tous les ordinateurs sont connectés en réseau,



#### **Tester vos connaissances!**

		Fiche d'autocontrôle - Hôtel Au Bon Accueil																
	Employé(e):	101 102	2 10	3 10	4 105	20	1 20	)2 2	203	204	205	20	01	202	203	204	2	
		i non oui n	ion oui	non oui i	non oui nor	ouilr	on oui	non ou	i non c	oui no	n oui no	n oui	non c	ui non	oui non	oui no	n ou	
	SALLE DE BAIN																T	
	Sanitaires propres										П						Г	
	WC propres																	
Quand ?	Miroirs propres																	
Employé(e):   101   102   103   104   105   201   202   203   204   205   201   202   203   204   205																		
	CHAMBRE																	
																	ı	
Date: voi non oui non																	L	
							Н						ı					
																	ı	
																	ı	
																		_
	Pourquoi ?																	
	FICI	HE DE C	ONTI	RÔLE	DES CH	АМВ	RES -	- HÔT	TEL A	AU E	ON A	CCU	EIL					
	Chambre n°							Fen	ıme	e de chambr								
Qual act can nam ?	CHAMBRE			Obs	ervation	15	S	ALLE	DE	BAII	NS		_		Obs	erva	tio	
Quel est son nom ?	Seuil de norte - poignée	Oui	INOII			0	deurs					- 0	uı	NOII				
						_		(dessi	us. de	ssous	5)						_	
uel est son nom ?						_												
	Odeurs					R	obinet	terie										
	Peinture (murs, plafond)					_	ablette											
	Tableaux, gravures					_				robir	etterie						_	
Qui l'utilise ?	Prises de courant, radiateurs					_	arrela						_					
	Télévision, télécommande Téléphone, notice					_	c, aba apier \				essous		_				_	
	Rebords des fenêtres, vitres					_	oubell		cilarg	е							_	
	reports des fericires, vitres					_	linthe						_					
	Voilages, rideaux					_	ouche		ation								_	
	Voilages, rideaux Bureau, table					R	ideau,	paroi	de do	uche								
	Bureau, table Plafonnier, lampes, spots Placard, penderie,					A	rrivée	d'eau	chaud	de								
Ouand ?	Bureau, table Plafonnier, lampes, spots Placard, penderie, porte-bagages					_	rrivée				aha							
Quand ?	Bureau, table Plafonnier, lampes, spots Placard, penderie, porte-bagages Cintres					В	onde d	de bai	gnoire		ıche							
Quand ?	Bureau, table Plafonnier, lampes, spots Placard, penderie, porte-bagages					В		de bai	gnoire		ıche							
Quand ?	Bureau, table Plafonnier, lampes, spots Placard, penderie, porte-bagages Cintres Sol de la chambre, dessous de lit Plinthes					B Q	onde d	de bai	gnoire		ıche							
Quand ?	Bureau, table Plafonnier, lampes, spots Placard, penderie, porte-bagages Cintres Sol de la chambre, dessous de lit Plinthes Lit au carré, alèse					B Q P	onde d ualité roduit erres d	de bai du lin s d'ac	gnoire ge cueil		iche							
Quand ?	Bureau, table Plafonnier, lampes, spots Placard, penderie, porte-bagages Cintres Sol de la chambre, dessous de lit Plinthes Lit au carré, alèse Produits d'accueil					B Q P	onde d ualité roduit	de bai du lin s d'ac	gnoire ge cueil		iche							
Quand ? Pourquoi ?	Bureau, table Plafonnier, lampes, spots Placard, penderie, porte-bagages Cintres Sol de la chambre, dessous de lit Plinthes Lit au carré, alèse					B Q P	onde d ualité roduit erres d	de bai du lin s d'ac	gnoire ge cueil		iche							